



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

# **XIV** JORNADES DE XARXES D'INVESTIGACIÓ EN DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA

Investigació, innovació i ensenyament universitari:  
enfocaments pluridisciplinars



JORNADAS  
DE REDES DE INVESTIGACIÓN  
EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

# **XIV**

Investigación, innovación y enseñanza universitaria:  
enfoques pluridisciplinares

Coordinadores i coordinadors / *Coordinadoras y coordinadores:*

María Teresa Tortosa Ybáñez

Salvador Grau Company

José Daniel Álvarez Teruel

© Del text / *Del texto:*

Les autores i autors / *Las autoras y autores*

© D'aquesta edició / *De esta edición:*

Universitat d'Alacant / *Universidad de Alicante*

Vicerektorat de Qualitat i Innovació Educativa / *Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa*

Institut de Ciències de l'Educació (ICE) / *Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)*

ISBN: 978-84-608-7976-3

Revisión y maquetación: Verónica Francés Tortosa

Publicación: Julio 2016

# **Evaluación de una intervención educativa en el Practicum del Grado en Enfermería**

J. Perpiñá-Galvañ; J.D. Ramos-Pichardo; A. Peña-Rodríguez; M.I. García-Murcia; M. Segura-Cuenca;  
E. Gómez-Santos; E.M. Gabaldón-Bravo; A. Sanjuán-Quiles

*Departamento de Enfermería  
Universidad de Alicante*

## **RESUMEN**

Identificar las principales quejas de los pacientes en relación a los servicios sanitarios recibidos, podría ayudar a los alumnos de enfermería a tomar conciencia de algunas de las necesidades de los pacientes que no son abordadas correctamente por algunos profesionales sanitarios. El estudio se propone conocer las opiniones de los alumnos de enfermería sobre la contribución que tiene, en la adquisición de competencias formativas, realizar prácticas clínicas en el Servicio de Atención e Información al paciente (SAIP). Se llevan a cabo tres etapas. Los alumnos responden una encuesta anónima sobre su conocimiento del SAIP previa al inicio del Practicum. Se planifica una estancia en el SAIP para todos los alumnos que realizan los Practicum VII, VIII y IX en el hospital de Alicante (la estancia es de una mañana en dicho servicio, el alumno presencia distintos casos y analiza con la responsable del servicio la gestión realizada con los mismos). Posteriormente se realiza un grupo de discusión con alumnos para conocer sus opiniones respecto a 3 ejes centrales: causas de satisfacción/insatisfacción del paciente, papel de la enfermera en la gestión de quejas y contribución de la experiencia en la adquisición de competencias formativas para el alumno.

**Palabras clave:** Satisfacción, paciente, practicum, competencias, enfermería.

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones del profesional de enfermería es valorar las necesidades de salud de los pacientes a los que presta cuidados. Tradicionalmente, la enfermera tiene una formación holística que permite un acercamiento al paciente contemplándolo como ser biopsicosocial, por lo que mira no sólo sus necesidades físicas sino también psicoemocionales, sociales, y culturales, entre otras. Este es el enfoque de los diversos planes de estudios de Enfermería en prácticamente todas las universidades de nuestro país.

Con esta visión, en el plan de estudios de la universidad de Alicante (UA) se imparte, en primer curso, la asignatura de relación de ayuda cuya finalidad es la de “proveer de la competencia básica de comunicación interpersonal imprescindible para que el profesional de enfermería pueda prestar unos cuidados holistas, a partir de una perspectiva centrada en las necesidades de los pacientes y familiares” (Plan de estudios del Grado en Enfermería, 2012). Esta asignatura sienta las bases actitudinales y aptitudinales de la relación terapéutica que el alumno podrá poner en práctica, en los tres años posteriores, en el resto de materias pero, especialmente, en las asignaturas de Practicum.

Que el profesional sanitario logre establecer una buena comunicación con el paciente y familia es fundamental, ya que es la base de la confianza mutua y un determinante crucial del seguimiento de las recomendaciones terapéuticas. En los estudios sobre la calidad de la atención sociosanitaria, la satisfacción de pacientes y familiares es una cuestión relevante y éstos señalan que una de las principales quejas de los usuarios tiene que ver con una comunicación ineficaz y el trato recibido por parte de los profesionales sanitarios (Informe anual de la actividad de los SAIPs, 2014).

Como el alumno, cuando realiza el Practicum, no sólo tiene la oportunidad de interactuar con pacientes y familiares sino también con los profesionales sanitarios, puede que, a pesar de su formación, mimetice determinados comportamientos profesionales no del todo deseables.

Desde el Servicio de Atención e Información al paciente (SAIP) del Hospital General Universitario de Alicante (HGUA) se pensó que, si bien es difícil cambiar actitudes entre los profesionales sanitarios, no lo sería tanto en los alumnos y propuso al Departamento de Enfermería de la UA, la posibilidad de que los alumnos de enfermería hicieran prácticas clínicas en el SAIP.

El Departamento de Enfermería, adoptando un enfoque muy práctico en lo referente a las relaciones entre necesidades competenciales y necesidades formativas, valoró muy positivamente la iniciativa planteada desde la esfera asistencial y diseñó, junto con los responsables de formación de dicho hospital, una intervención educativa en este sentido. Dicha intervención se basa en la idea de Hernández Yáñez (2011) de poner los centros docentes al servicio de la profesión, para avanzar en el desarrollo de la misma.

La hipótesis de trabajo es que identificar las principales quejas de los pacientes y familiares en relación a la atención sanitaria recibida, podría ayudar a los alumnos de enfermería a tomar conciencia de algunas de las necesidades de los pacientes que no son abordadas correctamente por algunos profesionales sanitarios.

Así, los objetivos del estudio son: 1) Averiguar el conocimiento que tienen los alumnos del Grado en Enfermería sobre el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) y 2) Conocer sus opiniones sobre la contribución que tiene, en la adquisición de competencias formativas, realizar prácticas clínicas en dicha unidad.

## **2. METODOLOGÍA**

Se trata de un estudio descriptivo que utiliza el método analítico del análisis de contenido tanto cuantitativo (el criterio es la frecuencia de ocurrencias) como cualitativo (el criterio es la presencia o ausencia de ocurrencias y la interpretación del significado) (Gómez, 2000; Piñuel, 2002). Se utilizó el método tradicional de análisis del texto para desglosar el contenido y agruparlo en categorías y subcategorías, sin apoyo de ningún programa de software.

La población a estudio son los estudiantes de tercer curso del Grado en Enfermería matriculados en la asignaturas Practicum VII: Cuidados del Adulto II, Practicum VIII: Cuidados del Adulto II y Practicum IX: Cuidados del Adulto II, del curso 2015-2016, que realizarán dichos Practicum en el HGUA.

El estudio se desarrolló en tres etapas. En la primera etapa, se pidió a los alumnos que contestaran a una encuesta anónima con 8 preguntas de respuesta abierta, para indagar en el conocimiento previo de los alumnos sobre el SAIP (ver anexo I). La encuesta se entregó durante una reunión informativa convocada por la profesora responsable de dichos Practicum, antes del comienzo de los mismos. La cumplimentación y entrega de la encuesta por parte de los alumnos fue voluntaria al finalizar dicha reunión.



En la segunda etapa del estudio se planificó una estancia en el SAIP para todos los alumnos que realizan los Practicum VII, VIII y IX en el HGUA. La asignación de alumnos en distintas fechas la realizaron conjuntamente las responsables de docencia del HGUA y la profesora responsable de las asignaturas Practicum. Hubo modificaciones en dicha asignación, a petición de algunos alumnos, para facilitar la conciliación entre las necesidades personales y las formativas. Del total de 70 alumnos matriculados, 32 se asignaron al primer periodo de Practicum (del 25/01/2016 al 16/02/2016), 20 alumnos al segundo periodo (del 17/02/2016 al 10/03/2016) y 18 alumnos al tercer periodo (del 11/03/2016 al 18/04/2016). Este último periodo parece que sea más amplio que los anteriores debido a que incluye el periodo vacacional de semana santa pero, en realidad, tiene los mismos días que los dos primeros.

La duración de la estancia fue de un día en horario de mañana (de 8:00 a 15:00 horas). Se pensó que esta duración era suficiente para explorar el interés que el paso de alumnos de enfermería por el SAIP podía tener en su desarrollo curricular, a la vez que no interfería apenas en la consecución de los objetivos de los Practicum. Durante la estancia, el alumno fue asignado a una de las dos enfermeras de la unidad, a la que acompañó durante toda la mañana en la atención y gestión de los distintos casos que se presentaron. Al final de la mañana, el alumno analizó con la enfermera jefe, responsable de la unidad, la naturaleza de los casos más relevantes y la gestión realizada con los mismos.

En la tercera etapa del estudio se llevó a cabo un grupo de discusión con los alumnos para conocer su opinión sobre dicha experiencia. Esta técnica es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, y en la que no se busca el consenso, de forma que sus opiniones pueden ser confirmadas o contestadas por otros participantes (Donaduzzi, Beck, Weiller, Fernandes & Viero, 2015).

Participaron 9 alumnos que fueron contactados en la reunión semanal planificada por su profesora de Practicum. El moderador del grupo de discusión fue un profesor del grado en Enfermería, conocido por los alumnos, y con experiencia en el manejo de esta metodología. La profesora responsable de los Practicum intervino como observadora. Se utilizó una guía de discusión con preguntas elaboradas *ad hoc* para dar respuesta al objetivo de nuestro estudio.

La reunión tuvo una hora de duración y la conversación fue grabada en una cinta de audio. Previamente se informó a los alumnos de que se mantendría el anonimato de las conversaciones y se les pidió su consentimiento de forma verbal.

La información grabada se transcribió y, posteriormente, se realizó un análisis de verificación de contenido pues nuestro propósito era verificar el realismo y la fundamentación de las hipótesis ya determinadas (Gómez, 2000; Piñuel, 2002).

### 3. RESULTADOS

En la primera etapa del estudio, la encuesta sobre el conocimiento previo de los alumnos en relación al SAIP fue contestada por 25 alumnos, lo que supone un 20% de tasa de respuesta. Un 80% de alumnos no conocían la existencia de esta unidad. A la pregunta ¿Qué finalidad crees que tiene el SAIP?, contestaron: informar al paciente, asesorar y resolver dudas (88%), atender quejas del paciente (16%) y resolver problemas del paciente (8%).

Las respuestas a la pregunta ¿Cuál crees que es la función de la enfermera dentro del SAIP?, se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Creencias previas sobre la función de la enfermera en el SAIP (n=32)

Función de la enfermera	N (%)
Proporcionar información y resolver dudas al paciente	15 (46.9)
Ayudar a resolver problemas del paciente	7 (15.6)
Escuchar al paciente	4 (12.5)
Guiar al paciente durante su ingreso hospitalario	1 (3.1)
No saben/no contestan	5 (15.6)

La opinión previa de los alumnos sobre las principales quejas que los pacientes y familiares plantean en el SAIP, se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Creencias previas sobre las principales quejas de los pacientes (N=45)

Quejas de los pacientes	N (%)
Problemas de habitabilidad: comida, habitación y baño compartidos	13 (28.9)
Tiempo de espera largo	13 (28.8)
Falta de información: general, sobre procesos o patologías	8 (17.8)
Trato insatisfactorio y poca accesibilidad del profesional	4 (8.9)
Negligencias o mala atención de los profesionales	3 (6.7)
Cuidados poco individualizados	1 (2.2)
Falta de recursos	1 (2.2)
No lo sé	2 (4.4)

De los alumnos encuestados, 12 (52.2%) desconoce cómo se gestionan estas quejas. El resto de alumnos tiene opiniones al respecto tan variadas y poco concretas como: “se leen”, “con organización”, “utilizando un programa informático” o “estableciendo medidas para disminuir la quejas”.

En relación a la opinión previa de los alumnos sobre si la enfermera que trabaja en el SAIP debe tener algunas habilidades específicas, el 80% de los alumnos cree que sí, y un 8% cree que no. La tabla 3 muestra las habilidades que, en su opinión, debe tener la enfermera.

Tabla 3. Creencias previas sobre las competencias que precisa la enfermera del SAIP (n=24)

Tipo de respuesta	N (%)	Tipo de competencia	N (%)
Sí	20 (80)	Comunicación: empatía, relación de ayuda, escucha activa	10 (41.7)
		Conocer cada servicio del hospital	2 (8.3)
		Conocimiento de procedimientos específicos y generales	2 (8.3)
		Paciencia	2 (8.3)
		Habilidades en gestión	1 (4.2)
		Las mismas competencias que el resto de enfermeras	1 (4.2)
No	2 (8)	-	-
No contesta	3 (12)	-	-

En cuanto a la contribución que realizar prácticas clínicas en el SAIP produce en la adquisición de competencias formativas en los alumnos, un 72% de éstos piensan, a priori, afirmativamente. Las principales competencias señaladas son la habilidad de comunicación y la de gestión, aunque un 16% de ellos no las considera prioritarias.

En la segunda fase del estudio, de los 70 alumnos matriculados en las asignaturas de Practicum, realizaron la práctica en el SAIP un total de 65 (32 en el primer periodo, 17 en el segundo y 16 en el tercer periodo). 5 alumnos no realizaron la práctica por olvidos o problemas personales.

A continuación se muestran los resultados del análisis de contenido de la información obtenida en el grupo de discusión, que se realizó en la tercera etapa del estudio.

En cuanto a la finalidad del SAIP, los alumnos lo perciben, en general, como un servicio en el que se intenta ayudar al paciente. Sin embargo, señalan que “no siempre se



pueden resolver los problemas (ejemplo, las listas de espera) por lo que les queda la sensación de “no hacer nada, salvo escucharle (al paciente o familiar) para aliviar su tensión”.

El cuadro 1 muestra las principales situaciones que atendieron durante las prácticas. Señalaron que éstas superaron con creces sus expectativas.

Cuadro 1. Finalidad del SAIP según los alumnos

<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar cuestiones administrativas; gestiones con otros centros sanitarios</li><li>- Informar sobre el estado de las listas de espera</li><li>- Informar sobre problemas de los tratamientos médicos</li><li>- Gestión de las quejas, que suelen ser sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>- Trato personal (especialmente de los médicos)</li><li>- Listas de espera</li><li>- Falta de información</li></ul></li><li>- Agradecimientos con la atención recibida</li><li>- Testamento vital</li></ul>
--

En cuanto a la función de la enfermera en el SAIP, los alumnos creen que su papel no es central, que el servicio podría funcionar sin enfermera, pero que, sin embargo, la enfermera aporta su formación más específica en habilidades de comunicación, en trato interpersonal y en conocimiento de los procesos patológicos, para informar con mayor conocimiento de causa.

Algunos creen que lo importante es que el profesional que esté allí tenga determinadas habilidades específicas, sobre todo en habilidades de comunicación, sea enfermera o no.

En cuanto a si hacer prácticas en el SAIP contribuye a la adquisición de competencias formativas, los alumnos opinan de forma unánime que la experiencia es positiva ya que ayuda a adquirir la competencia de comunicación eficaz, al tiempo que haber identificado las quejas de los pacientes, les permite conocer mejor sus necesidades. Consideran que les sirve para ponerse en el lugar del paciente y comprender, realmente, cómo lo vive el paciente y ser conscientes de qué cosas no deben hacer como profesionales.

Para todos los alumnos la experiencia de haber pasado por el SAIP es positiva pero señalan que no creen interesante pasar más de un par de días para no perder horas del practicum del adulto, que se realiza en las distintas unidades de hospitalización, y que consideran más relevante en su formación.

#### 4. DISCUSIÓN

Uno de los propósitos de este estudio ha sido averiguar el conocimiento que tienen los alumnos de 3º del Grado en Enfermería de la Universidad de Alicante sobre el SAIP. Los resultados ponen de manifiesto el gran desconocimiento que tienen los alumnos del mismo. Sin embargo suponen, con bastante acierto, que la principal finalidad de este servicio es informar al paciente, asesorarle, resolver dudas y atender quejas. Quizás el propio nombre del servicio (Servicio de atención e Información al Paciente) les permite deducir cuál es su propósito. Así, según el informe anual de la actividad de los SAIPs de la Comunidad Valenciana, publicado por la Generalitat Valenciana (2014), entre las funciones de este servicio está analizar y evaluar las quejas, sugerencias y agradecimientos formulados por los pacientes de los centros sanitarios, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios sanitarios.

Tras su paso por el SAIP, los alumnos son capaces de concretar el tipo de información más solicitada o las quejas presentadas con más frecuencia por los pacientes o familiares. Mientras que antes de pasar por el SAIP pensaban que los familiares solicitaban información sobre procesos o patologías, después han evidenciado que el tipo de información que requieren está fundamentalmente relacionada con el estado de las listas de espera. Las listas de espera son el motivo más frecuente de consulta (informe anual de la actividad de los SAIPs, 2014) pero son de difícil solución, ya que éstas no dependen de los profesionales sanitarios sino del propio sistema y de las políticas de salud aplicadas.

Esta situación genera una inicial sensación de impotencia en los alumnos, al no tener la capacidad de resolver el problema del paciente. Esta sensación se objetivó al utilizar en el grupo de discusión en varias ocasiones expresiones como “lo único que hicimos” o “tener sensación de no hacer nada”. Sin embargo, después de discutirlo en grupo, tomaron conciencia de la importancia de brindar apoyo al paciente a nivel psicológico-emocional, fundamentalmente a través de la escucha activa. Este no es un tema menor, pues cuando el paciente se siente escuchado y tratado con respeto, aumenta el nivel de calidad percibida y, por tanto, conocer su grado de satisfacción e insatisfacción, en relación a los servicios recibidos, constituye el punto de partida para introducir cualquier mejora en el sistema sanitario (Manual de calidad asistencial, s.f.).

Por otro lado, antes de pasar por el SAIP, los alumnos pensaban que las principales quejas presentadas estaban relacionadas con aspectos ligados a la habitabilidad de las

instalaciones (comida, habitación, baño compartido) y después han comprobado que los usuarios no mencionan este aspecto. En realidad, los pacientes no señalan la confortabilidad o la falta de recursos como queja sino como sugerencia (Informe anual de la actividad de los SAIPs, 2014).

Mientras que sólo un 9% de alumnos pensaba, a priori, que un motivo de queja estaba relacionado con el trato inadecuado por parte de los profesionales sanitarios, después comprobaron que es una de las principales quejas, especialmente por falta de educación y cortesía por parte del estamento médico. Los médicos acumulan el mayor porcentaje de quejas (23%) seguidos, a mucha distancia de enfermería (5%) (Informe anual de la actividad de los SAIPs, 2014).

Los alumnos tampoco imaginaban, a priori, que los usuarios del sistema sanitario pudieran formular agradecimientos de manera formal o presentaran formularios de testamento vital, como comprobaron después. Se amplía así la visión que tenían los alumnos de la finalidad del SAIP, lo que se traduce en un mejor conocimiento del funcionamiento del sistema de salud que puede redundar, a su vez, en una mejora de la información transmitida a los pacientes.

Por otro lado, no está muy definido el rol de la enfermera en el SAIP. En la encuesta previa más del 60% de los alumnos pensaban que su principal función, en el SAIP, es proporcionar información y resolver dudas y problemas del usuario, sea paciente o familiar, y dado que muchos problemas tienen que ver con las listas de espera y otras cuestiones administrativas, hay quien opina que esa labor la puede realizar también un administrativo. Consideran relevante que la persona que atienda al usuario tenga la actitud y formación necesaria en habilidades de comunicación, sea o no enfermera. Este resultado está entroncado con la visión tan estereotipada que tiene la sociedad de la enfermería, identificándola con un oficio de funciones exclusivamente técnicas y dependiente de la medicina (Keeling & Templeman, 2013).

Sin embargo, y de forma paradójica, también ponen en valor la figura de la enfermera como profesional idóneo para desempeñar esta tarea ya que es el profesional sanitario con más formación en habilidades de comunicación y relación de ayuda, además de poseer suficiente conocimiento sobre el funcionamiento del hospital, los procesos de enfermedad y los procedimientos diagnósticos y terapéuticos utilizados.

Podemos decir, por tanto, que la enfermera es necesaria en el SAIP, pero no cualquier enfermera, sino una que tenga formación específica en habilidades de comunicación. Este papel mediador de la enfermera supone para los alumnos el descubrimiento de un rol profesional desconocido hasta el momento y, por tanto, un nuevo contexto de trabajo. Apoyamos así la conclusión de algunos autores que señalan que la formación académica es de gran importancia en el proceso de adquisición de la identidad profesional en el alumnado de grado, es decir, de los futuros profesionales de enfermería (Albar & Sivianes-Fernández, 2016).

Por último, en cuanto a la contribución que las prácticas clínicas en el SAIP tienen en la adquisición de competencias formativas, los alumnos opinan de forma unánime que la experiencia es positiva. Sin embargo, también señalan algún aspecto negativo. Entre los puntos positivos destaca la capacidad de desarrollar la empatía (“ves realmente cómo lo vive el paciente”), de valorar con mayor veracidad las necesidades del paciente y de hacerse conscientes de los comportamientos y actitudes de los profesionales sanitarios que no son deseables. En opinión tanto de alumnos como de las enfermeras del SAIP, para desarrollar otras competencias como la relación de ayuda, precisarían más tiempo (mínimo una semana).

El punto negativo es que interpretan el tiempo que han estado en el SAIP como una pérdida de días de Practicum. Opinan que un día es insuficiente para desarrollar las habilidades anteriormente citadas pero más días significaría perder oportunidades de aprender otras cosas, en las unidades de hospitalización, que consideran prioritarias en su formación. Creen que uno o dos días serían suficientes para tomar conciencia de las necesidades del paciente.

Realmente, la planificación de esa rotación por el SAIP se hizo dentro del periodo dedicado a la realización de un Practicum de cuidados del adulto. Quizás si se organizaran las prácticas clínicas en el SAIP de otro modo, en otro periodo de tiempo, de elección voluntaria, etc., no las identificarían como una pérdida y su valoración mejoraría. Sin embargo, esto implicaría una modificación en la distribución de créditos del plan de estudios del grado en Enfermería, cuestión delicada porque afecta a la estructura general de la titulación y debe estar muy bien justificada para ser aprobada por las comisiones de evaluación tanto internas (Junta de Centro de la Facultad de Ciencias de la Salud) como externas (ANECA).

Otra opción es incorporar el SAIP al conjunto de unidades en las que los alumnos pueden desarrollar los Practicum de adulto (junto con las unidades de cardiología,

neumología, cirugía o medicina interna, entre otras). A la luz de los comentarios de los alumnos, deducimos que esta opción no sería bien recibida por los mismos, salvo que se ofertara como elección voluntaria.

La principal limitación del estudio está relacionada con la selección de la muestra. Los estudiantes que completaron la encuesta previa a la realización del rotatorio por el SAIP, no suponen más del 20 % del total de alumnos matriculados en las asignaturas de Practicum, lo que se considera una tasa de respuesta baja.

En la encuesta previa sólo se midieron las frecuencias de las distintas categorías y temas planteados en forma de preguntas, sin indagar en las respuestas. Sin embargo, la literatura ha reconocido esta técnica como válida para aproximarse al significado del discurso (Vaismoradi, Turunen & Bondas, 2013).

Por otro lado, moderar el grupo de discusión utilizando preguntas concretas permitió la descripción posterior de un contenido que ganó en rigor pero que perdió en riqueza. Sin embargo, como nuestro objetivo era dar respuesta a unas preguntas concretas planteadas, con esta metodología hemos podido descubrir el significado del mensaje.

Futuros estudios deberían profundizar más en el tema y valorar otras alternativas organizacionales para decidir la pertinencia de incluir, formalmente, un rotatorio por el SAIP en el Practicum del Grado en Enfermería.

## **5. CONCLUSIONES**

- El SAIP es una unidad desconocida para la mayoría de estudiantes de 3º curso del grado en Enfermería.
- Hacer prácticas clínicas en el SAIP permite desarrollar competencias como la capacidad de empatía, de relación de ayuda y hace conscientes a los alumnos de actitudes y comportamientos de profesionales de la salud no deseables. Todo ello puede redundar en una mejora de la calidad de la atención de los futuros profesionales y, por tanto, de la satisfacción del usuario con el sistema de salud.
- Los alumnos de enfermería creen que la experiencia de hacer prácticas clínicas en el SAIP es interesante, pero no a costa de perder horas de otros Practicum que consideran más importantes en su formación académica. En su opinión, pasar uno o dos días serían suficientes para tomar conciencia de las necesidades del paciente.

- Habría que explorar alternativas para la integración de un rotatorio por el SAIP en el Practicum del Grado en Enfermería, para que el alumno no lo percibiera como una pérdida de días de Practicum, sino como una experiencia enriquecedora.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albar, M.J. & Sivianes-Fernández, M. (2016). Percepción de la identidad profesional de la enfermería en el alumnado de grado. *Enfermería clínica*, 26(3), pp. 194-198. Doi: 10.1016/j.enfcli.2015.10.006.
- Donaduzzi, D.S.S., Beck, C.L.C., Weiller, T.H.F., Fernandes, M.N., Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería* (edición digital) 24(1-2). Recuperado de <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v24n1-2/9430.php>.
- Generalitat Valenciana. *Informe anual de la actividad de los SAIPs, 2014*. Valencia: España. Conselleria de sanitat universal i salut pública. D. G. D'investigació, innovació, tecnologia i qualitat. Recuperado de <http://www.san.gva.es/documents/151744/6320581/INFORME+ANUAL+SAIPs+2014+.pdf>
- Gobierno de Castilla-La Mancha (s.f.). *Manual de calidad asistencial*. SESCAM Servicio de salud de Castilla-La Mancha España. Área de investigación, docencia y formación. Recuperado de [http://calidadasistencial.es/images/gestion\\_soc/documentos/23.pdf](http://calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf)
- Gómez Mendoza, M.A. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. *Revista de ciencias humanas*, 20. Recuperado de <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev20/index.htm>
- Hernández Yáñez, J.F. (2011). Especialidades y enfermería de práctica avanzada. ¿Qué significa enfermería de práctica avanzada hoy y aquí? *Revista iberoamericana de enfermería comunitaria*, 4(2), pp. 31-33.
- Keeling, J. & Templeman, J. (2013). An exploratory study: Student nurses' perceptions of professionalism. *Nurse Education Practice*, 13, pp.18-22.
- Piñuel Raigada, J.L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística*, 3(1), pp. 1-42.

*Plan de estudios del Grado en Enfermería (2012-2016)*. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Alicante. Alicante; España. Recuperado de <http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=C351#>

Vaismoradi, M., Turunen, H. & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & Health Sciences*, 15(3), pp. 398-405. doi: 10.1111/nhs.12048.



## ANEXO I

Por favor, contesta de manera **anónima** las siguientes preguntas:

1. ¿Conoces la existencia de la unidad SAIP (Servicio de Atención e Información al Paciente) en el hospital?
2. ¿Qué finalidad crees que tiene el SAIP?
3. ¿Cuál crees que es la función de la enfermera dentro del SAIP?
4. Respecto a la gestión de las quejas que presentan los pacientes/familias:
  - 4.1. ¿Cuáles crees que son las quejas más frecuentes?
  - 4.2. ¿Cómo crees que se gestionan esas quejas?
5. ¿Crees que la enfermera del SAIP debe tener algunas habilidades específicas?
6. ¿Crees que el paso de alumnos por el SAIP, durante el Practicum, puede contribuir a la adquisición de algunas competencias contempladas en el plan de estudios?
  - 6.1. ¿Por qué?
  - 6.2. En caso afirmativo, indica qué competencias.